



ESTADO LIBRE ASOCIADO DE
PUERTO RICO
Administración de Servicios de
Salud Mental y Contra la Adicción

CENTROS DE RECUPERACIÓN DE LA ASSMCA

RESULTADOS: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2015

OFICINA DE PLANIFICACIÓN
UNIDAD DE EVALUACIÓN
ASSMCA

Tabla de contenido

DESCRIPCIÓN DE LOS DOMINIOS DE MHSIP	3
METODOLOGÍA	5
Muestra	5
RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN	5
Comentarios de los Participantes	9
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	19
REFERENCIAS	21

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Planificación de la Administración de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción anualmente lleva a cabo dos encuestas en los servicios de salud mental ambulatorios. Una de ellas en los Centros de Recuperación, los cuales reciben fondos del Bloque de Salud Mental y la otra se realiza a los padres o tutores de niños y adolescentes que reciben servicios en la Clínica de Niños y Adolescentes de Rio Piedras. A pesar de que esta clínica no recibe fondos federales, la Agencia tiene la responsabilidad de describir y evaluar los servicios que tiene disponibles para la población de niños y adolescentes con disturbio emocional severo. Los resultados que se presentan a continuación corresponden a la encuesta llevada a cabo a los participantes de los Centros de Recuperación de la ASSMCA.

Los criterios para participar de la encuesta eran haber estado recibiendo servicios por tres meses o más en los Centros de Recuperación. La encuesta se realiza utilizando un cuestionario de 84 reactivos. El cuestionario se ofrece de manera auto administrada o por entrevista y contiene la escala conocida como MHSIP ("Mental Health Statistics Improvement Program") que tiene 36 reactivos tipo Likert de cinco puntos desde muy de acuerdo hasta en desacuerdo. La escala MHSIP mide la percepción de los participantes de los centros de recuperación en siete dominios: 1. *calidad y propiedad del servicio*, 2. *acceso a los servicios*, 3. *resultados con el servicio*, 4. *participación en la planificación de los servicios*, 5. *satisfacción general con los servicios*, 6. *conectividad social o redes de apoyo*, y 7. *funcionamiento del participante*. Los resultados de la encuesta se utilizan con el propósito de completar las tablas del Sistema de Reporte Uniforme (URS, por sus siglas en inglés) que son parte del informe de progreso anual que se envía a la SAMHSA, agencia federal que asigna fondos a la ASSMCA a través del Bloque de Salud Mental. De igual manera, los resultados de la encuesta son utilizados como herramienta para identificar las necesidades

de los participantes y lograr el mejoramiento continuo de la calidad de los servicios de recuperación. Los hallazgos de la encuesta permiten a la ASSMCA desarrollar y fortalecer los planes de trabajo dirigidos a garantizar mejores servicios de recuperación. Los resultados que se presentan este año fueron obtenidos de la encuesta del año 2015 realizada a los participantes de los Centros de Recuperación de Mayagüez, San Juan, Ponce y Moca.

DESCRIPCIÓN DE LOS DOMINIOS DE MHSIP

Con el motivo de realizar la encuesta de Percepción de Servicios se utiliza la escala MHSIP (Mental Health Statistic Improvement Program). El MHSIP tiene siete dominios que se mencionan y describen a continuación:

1. *Calidad y propiedad del servicio*: es la percepción de los participantes con la calidad del servicio y si el servicio cumple con sus necesidades.
2. *Acceso*: es el acceso al servicio, la conveniencia en la localización del servicio y el tiempo de espera para recibir servicios.
3. *Resultados*: es la percepción de sentirse mejor con otras personas, vivir en un ambiente estable y seguro, obtener educación o empleo y mejoramiento de la salud como consecuencia de los servicios de recuperación recibidos.
4. *Participación en la planificación de los servicios*: es la percepción del cliente en la participación de la planificación de del plan de recuperación, el desarrollo de sus metas con el servicio y tomar decisiones relacionadas con su recuperación.
5. *Satisfacción general*: es la evaluación general de los servicios que se ofrecen en el centro.
6. *Conectividad social*: es la disponibilidad de redes de apoyos sociales (como familiares y amigos) en la recuperación del participante.

7. *Funcionamiento*: es que el participante perciba que puede realizar cosas significativas, manejar las cosas cuando van mal y que los síntomas no les molestan como resultado de los servicios de recuperación recibidos.

METODOLOGIA

Muestra

El universo del estudio fue el total de participantes activos en los Centros de Recuperación de ASSMCA. A cada director de los Centros de Recuperación se le solicitó mediante carta oficial la lista de los participantes citados durante los meses de septiembre y octubre de 2015. De la lista de participantes citados, se seleccionó una muestra aleatoria estratificada por centro a un nivel de confiabilidad de 95% y un intervalo de confianza de 5% utilizando el programa "Sample size calculator" de Macorr. El tamaño de la muestra fue de 182 participantes.

Instrumento de Medición

Se utilizó un cuestionario que recogió datos sociodemográficos y la percepción de los participantes con los servicios de recuperación recibidos. La percepción del participante hacia los servicios se midió utilizando la escala MHSIP que contiene cinco categorías tipo Likert desde muy de acuerdo a muy en desacuerdo y 36 premisas. Al final del cuestionario se incluyó una pregunta abierta en la que el participante podía expresar sus comentarios y/o recomendaciones hacia los servicios de los centros. La entrada de datos se realizó en una plantilla de Access. Se realizaron análisis de frecuencia, distribución porcentual y estadísticas descriptivas de media y dispersión. Los análisis estadísticos se realizaron utilizando el paquete estadístico SPSS.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN

De la encuesta de adultos participaron un total 129 participantes para una tasa de respuesta de 70.9%. Más de la mitad de las participantes que contestaron el cuestionario eran mujeres (62.2%). En la tabla 1 se presentan los resultados de los niveles de satisfacción de los participantes de la encuesta. Los participantes tienen un nivel de satisfacción alto o sobre el 90% en los dominios participación en el tratamiento (93%), satisfacción general (93%) y la calidad del servicio (92%). Mientras que los participantes percibieron niveles de satisfacción

en un 85% o menor en los dominios de acceso, funcionamiento y resultados del servicio. Ver tabla 1 y gráfica 1.

En la tabla 2 se presentan las contestaciones de los participantes a las 36 premisas del MHSIP. Las premisas con un nivel de 95% o más de satisfacción pertenecen a las dimensiones de calidad del servicio y satisfacción general. Respectivamente, “el personal tomó en cuenta y fue sensible a mis antecedentes étnicos y culturales”, (96.4%) y “recomendaría este programa a un(a) amigo(a) o familiar (95.2%)”.

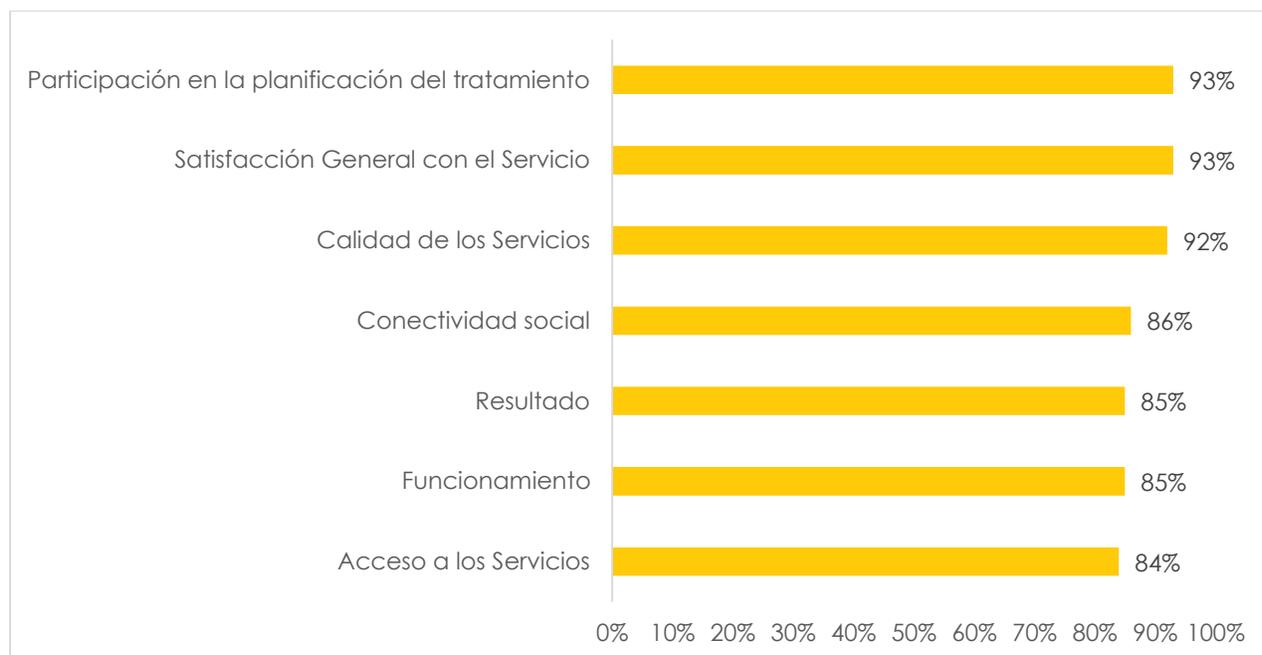
Es importante destacar que las premisas con un nivel de satisfacción de 85% o menos pertenecen a las dimensiones de resultados del servicio, funcionamiento y acceso. En específico las siguientes premisas: es más fácil para mí tratar de solucionar los problemas de cada día (84.6%), me relaciono mejor con mi familia (84.6%), me va mejor en la escuela o en el trabajo (83.9%), mis síntomas no me molestan tanto como antes (82.4%) y mi situación de vivienda ha mejorado (80.7%) las cuales pertenecen a la dimensión de resultados del servicio. Mientras que las premisas soy más capaz de manejar las cosas cuando me salen mal (80.5%) y la localización del programa donde recibí los servicios fue conveniente (73.4%), componen el dominio de acceso.

TABLA 1. PERCEPCIÓN DE LOS PARTICIPANTES ADULTOS DE LOS DE CENTROS DE RECUPERACIÓN POR DOMINIO, 2015.

Dominios del MHSIP	N	% Satisfacción
Satisfacción General con el Servicio	120	93%
Participación en la Planificación del Tratamiento	114	93%
Calidad de los Servicios	116	92%
Conectividad Social	116	86%
Funcionamiento	116	85%
Resultados	114	85%
Acceso a los Servicios	118	84%

Fuente: Datos de la Encuesta de Percepción de los Participantes Servicios de Salud Mental de ASSMCA 2015

GRÁFICA 1. NIVEL DE SATISFACCIÓN POR **DOMINIO**



Fuente: Datos de la Encuesta de Percepción de los Participantes Servicios de Salud Mental de ASSMCA 2015

TABLA 2. PERCEPCIÓN DE LOS PARTICIPANTES ADULTOS DE LOS CENTROS DE RECUPERACIÓN DE LA ASSMCA POR PREMISA

Premisas del MHSIP	n	Min	Max	Promedio	DE	% Satisfacción
B1. ¿Estoy satisfecho(a) con los servicios que recibo en este programa?	127	1.00	5.00	4.6378	.65063	92.8%
B2. ¿Aunque tuviera otras opciones, prefiero seguir recibiendo servicios de recuperación en este programa?	127	2.00	5.00	4.6929	.61090	93.9%
B3. ¿Recomendaría este programa a un(a) amigo(a) o familiar?	128	2.00	5.00	4.7578	.61152	95.2%
B4. El personal estuvo dispuesto a verme todas las veces que fue necesario.	127	1.00	5.00	4.7402	.64504	94.8%
B5. El personal respondió mis llamadas dentro de 24 horas.	104	1.00	5.00	4.3942	.96962	87.9%
B6. La localización (estacionamiento, transportación pública, distancia, etc.) del programa donde recibí los servicios fue conveniente.	125	1.00	5.00	3.6720	1.39571	73.4%
B7. Los servicios estuvieron disponibles a horarios que eran convenientes para mí.	128	1.00	5.00	4.6094	.65490	92.2%
B8. Recibí todos los servicios que pensé necesitar.	122	1.00	5.00	4.5246	.77367	90.5%
B9. Pude ver a un psicólogo, trabajador social o especialista en recuperación cuándo quise o pensé necesitar.	120	1.00	5.00	4.5500	.72006	91.0%

Premisas del MHSIP	n	Min	Max	Promedio	DE	% Satisfacción
B10. El personal del centro cree que puedo crecer, cambiar y recuperarme.	125	2.00	5.00	4.6880	.58772	93.8%
B11. Me sentí cómodo(a) para hacer preguntas sobre mi recuperación.	124	2.00	5.00	4.6452	.62721	92.9%
B12. De haber sentido necesidad de quejarme, sentí que podía hacerlo.	125	2.00	5.00	4.5040	.74730	90.1%
B13. Me dieron información sobre mis derechos.	123	2.00	5.00	4.6748	.63370	93.5%
B14. El personal me motivo para poder tomar responsabilidad por la manera en que vivo mi vida.	126	2.00	5.00	4.5873	.66054	91.7%
B15. El personal respetó mis deseos sobre quién puede y quién no puede recibir información sobre mi proceso de recuperación.	126	2.00	5.00	4.7460	.52056	94.9%
B16. El personal me informó sobre los posibles resultados del servicio de recuperación.	122	1.00	5.00	4.6557	.75810	93.1%
B17. El personal no decidió, sino que yo decidí las metas del plan de recuperación.	124	2.00	5.00	4.6774	.63179	93.5%
B18. El personal tomó en cuenta y fue sensible a mis antecedentes étnicos y culturales (nacionalidad, religión, lenguaje, etc.).	121	3.00	5.00	4.8182	.42817	96.4%
B19. El personal me ayudó a obtener la información necesaria para que yo pudiera controlar o manejar mi condición.	124	2.00	5.00	4.7419	.55394	94.8%
B20. Me recomendaron usar programas dirigidos al consumidor, como grupos de apoyo, llamar a la línea telefónica de crisis y visitar centros disponibles a cualquier hora.	125	1.00	5.00	4.5920	.81415	91.8%
B21. Es más fácil para mí tratar de solucionar mis problemas de cada día.	125	1.00	5.00	4.2320	.91701	84.6%
B22. Puedo controlar mi vida mucho mejor.	125	1.00	5.00	4.4000	.84242	88.0%
B23. Puedo controlarme mejor al enfrentar una crisis.	125	1.00	5.00	4.3680	.82829	87.4%
B24. Me relaciono mejor con mi familia.	123	1.00	5.00	4.2276	.99022	84.6%
B25. Me desenvuelvo mejor en situaciones sociales.	123	1.00	5.00	4.2846	.82502	85.7%
B26. Me va mejor en la escuela o en el trabajo.	36	1.00	5.00	4.1944	1.16667	83.9%
B27. Mi situación de vivienda ha mejorado.	108	1.00	5.00	4.0370	1.22989	80.7%
B28. Mis síntomas no me molestan tanto como antes.	123	1.00	5.00	4.1220	.95459	82.4%

Premisas del MHSIP	n	Min	Max	Promedio	DE	% Satisfacción
B29. Me involucro en cosas que son más significantes para mí.	124	1.00	5.00	4.3871	.79336	87.7%
B30. Me siento más capaz de cuidar y ocuparme de mis necesidades.	126	1.00	5.00	4.4365	.75362	88.7%
B31. Soy más capaz de manejar las cosas cuando me salen mal.	126	1.00	5.00	4.0238	.89857	80.5%
B32. Soy más capaz de hacer cosas que quiero hacer.	125	1.00	5.00	4.2800	.81913	85.6%
B33. Estoy feliz con las amistades que tengo.	123	1.00	5.00	4.4309	.76909	88.6%
B34. Tengo gente con las cuales puedo hacer cosas agradables y que disfruto.	125	1.00	5.00	4.3440	.80426	86.9%
B35. Siento que pertenezco y soy parte de mi comunidad.	128	1.00	5.00	4.1797	.97556	83.6%
B36. En caso de una crisis, tendría el apoyo que necesito de mi familia o amigos.	125	1.00	5.00	4.2880	1.00656	85.8%

Fuente: Datos de la Encuesta de Percepción de los Participantes Servicios de Salud Mental de ASSMCA 2015

Comentarios de los Participantes

Los comentarios de los participantes fueron agrupados en dos categorías. Los comentarios positivos y los comentarios para mejorar los servicios que se ofrecen en los Centros de Recuperación de la ASSMCA. Los comentarios positivos se categorizaron en satisfacción general, calidad y resultados obtenidos como producto del servicio recibido. Las recomendaciones para mejorar los servicios se categorizaron en acceso, la infraestructura del centro, actividades y servicios y en el personal. Las categorías que contienen los comentarios de los participantes "at verbatim" positivos y las recomendaciones se presentan más adelante en el documento.

Comentarios positivos hacia el servicio:

1. Satisfacción general

- "Estoy orgulloso de todo lo que hacen aquí, por atender a uno bien y todo el mundo comparte"
- "Todo con ellos es muy bien"
- Desde el momento en que llegue aquí en todas las áreas me he sentido muy bien no tengo nada en contra.
- Encuentro todo de forma buena, hay atenciones, amabilidad y tratan de forma familiar. Me hacen sentir ser humano.
- Estoy bien satisfecha y agradecida
- Estoy de acuerdo en que todo está bien.
- Sí me gusta y sigan adelante.
- Son buenos.
- Hasta el momento me ha gustado el programa y ha sido de ayuda para mí. Deseo puedan seguir brindando el servicio para que otras personas puedan beneficiarse de él, ya que al igual que yo hay muchas personas con la misma condición.
- Para mí todo ha estado muy bien en sus tratos conmigo.
- Lo veo positivo, me siento **satisfacción.**
- Me gustan los servicios que me dan aquí.
- No sé. Aquí bien.

2. Calidad

- Tan buenos y tratable. Nos dan confianza y seguridad.
- Todo bien y alegre en Recuperación.
- Todo el personal son especiales. Trabajan bien.

- Entiendo que cada vez que se va a dar una sección deben de poner todo en las manos de Dios antes de comenzar el día o cualquier otra actividad. El personal es muy bueno y sabio. Gracias ASSMCA felicidades por todo el amor que nos dan y su apoyo.
- "Me agrada, me gusta que los empleados motiven a uno a recuperarse"
- Que sigan lo talleres terapias de grupo y los profesionales tratando como siempre con la mucha ayuda, apoyo/ cariño y me gustaría que dieran otras cosas que nos sirva de apoyo. Tanto para lo emocional, personal.
- Ha sido un éxito estar en este grupo de apoyo. Nos orientan, educan, hay actividades dentro y fuera de centro siempre que amerite. El personal siempre está dispuesto a ayudarnos, son corteses y responsables, yo personalmente los recomiendo.
- He sido muy bien atendido por todo el personal del programa.
- Pero el personal profesional dedicado es muy bueno y me dan la confianza de si me sucediera algo puedo venir a que me ayuden.
- Para mi bien el personal es insistente, bueno, amable, le doy las gracias. Me siento en familia.
- La trabajadora social es muy buena.
- Los empleados de ASSMCA están preparados para vernos aquí y han sido de gran provecho para el grupo de residentes y hemos aprendido mucho.
- Más condición y calidad de vida. Conocimiento ejercitarme. Darle gracias a dios y nuestra virgen asistir a las terapias con el batallón social y técnicos que aumentan la probabilidad de hacia adelante.
- El programa de recuperación incluyendo el que estuvo en el anterior, Buprenorfina y mental, me han devuelto la vida. El personal de este distrito de Mayagüez ha estado

ahí. Con profesionales, entusiasmo y dedicación en sus labores para con esta población

- El servicio es muy bueno y los empleados son muy amables y respetuosos. Servicio de excelencia.
- Es orientativo, enseña a mejorar con mi condición y me da consejos sobre cosas que son de provecho y me siento relajado más entretenido y salgo de ocio.
- Esta idea de este programa está fenomenal. Es un genio al que se le ocurrió. Gracias.
- Que siempre tienen tiempo para ayudarte a seguir con tus metas. Estoy muy satisfecha en todo lo que sea para la salud mental. Gracias por todo.
- He recibido apoyo de terapias han comprendido mi situación han hecho todo lo posible por ayudarme.
- Me siento bien con **el tratamiento**, no tengo ninguna queja.

3. Resultados

- Me siento bien con la ayuda que recibo. Gracias al tratamiento recobro mi vida, mi trabajo, mi familia. Quisiera que más personas entendieran que la adicción es una enfermedad y que la cárcel no es un tratamiento para este problema que nos afecta a todos.
- Me siento bien con las reuniones que tenemos aquí.
- Me siento bien en el programa. Me han ayudado mucho y me siento bien contenta con el grupo y el personal.
- Estar en el programa de recuperación he mejorado la depresión que me daba mucho, ya es menos. Lloraba por cualquier cosa ya no. Ahora me siento mejor con los consejos y terapias con recuperación.
- Excelente quiero vivir en este lugar con este personal excelente este me ha ayudado a ser una mejor persona y manejar mis crisis. Estoy agradecida. Gracias.

- Ojalá hubiera más programas pues es necesario para mi condición y mi fortaleza hacerla más fuerte. La ayuda recibida en este programa ha sido excelente.
- Me encanta el trato que me brindan, me hacen levantar el ánimo y me han ayudado a ser independiente.
- Yo opino que las clases de recuperación me han ayudado a clarificar muchas lagunas que tenía mentalmente. Creo que su trabajo es óptimo para nosotros.

4. Funcionamiento

- Yo me siento muy positiva con el programa que estoy recibiendo le agradezco a todo el personal que de una manera u otra me hayan ayudado a recibir los programas para ayudarnos a reponernos de nuestra salud. Hemos mejorado muchísimo. Gracias a todo el personal.
- Ha sido bueno. Me han dicho que uno mismo tiene que ayudarse. Mi mamá también me lo dice. Quiero poder terminar también el cuarto año. Es bien bueno. Los que me atienden de ASSMCA me enseñan a pensar positivo.
- Me han ayudado mucho. He ido recuperándome ya pronto me darán apartamento cerca del centro médico Mayagüez. Podré ir más al ASSMCA a diferentes actividades y más cerca de APS y para las citas con psiquiatra, psicólogo y médicos.
- Me gustaría evaluar nuevamente el panfleto de IMR para repasar sobre las condiciones mentales. Desde que estoy aquí me siento mucho mejor, participo de las actividades. Me gustaría hicieran más actividades.

5. Conectividad social

- He estado muy contento y feliz en este lugar. También con el personal. Son maravillosos. He sentido que tengo una familia más.
- Entiendo que debe haber un buen compañerismo y humanidad entre nosotros los participantes. En el caso de emergencia debemos ayudarlo.
- Me gusta estar en grupo de este tipo en mi condición.
- Me llevo muy con mis compañeros.

Recomendaciones para mejorar el servicio de centro

1. Acceso: Estacionamiento

- El costo del estacionamiento. Hay que caminar mucho.
- El problema del costo del estacionamiento y hay que dejarlo fuera del parking y por mi condición de espalda no puedo caminar.
- Al estacionarme fuera de las facilidades confronto problemas con boletos y la policía.
- Los servicios hasta el momento han sido excelentes. Se siente bien acudiendo. Pero se pueden hacer arreglos con algún servicio de pase para el estacionamiento. Lo recomiendo.
- Nos requieren que vengamos al centro para diferentes encuentros o eventos relacionados. El problema es que hay que pagar el parking y no siempre se puede y hay que estacionarse afuera donde exponemos a los vehículos a ser robados o "vandalizados".

2. Acceso: Transportación

- Sugerencias: “Trolley” en la entrada para las personas que tengan dificultad caminando. Arreglo de aceras y carreteras. Tumbas edificios viejos.
- Se me hace difícil llegar al centro de ASSMCA.
- He oído de la transportación pues quitaron la guagua que venía.
- Afecta la ruta de guaguas para la transportación.
- La transportación pública es ineficiente no sirve para nosotros a esta edad avanzada.
- La transportación en carro público o pon. Que renueven el edificio, cambien los techos, arreglen el a/c. El edificio está de malas. Cuando años atrás esto estaba bien.
- Las facilidades de transporte difíciles.
- Lo único que necesitan es la transportación a mi entender, porque hay personas que no tiene la facilidad para poder venir, ya sea porque no tienen.
- Que tengan transportación para ir al centro de recuperación para ir los viernes al club social.

3. Infraestructura y facilidades

- Cafetería con comida saludable orgánica y natural. Banco de alimentos.
- Arreglen el techo que se le está cayendo encima.
- Pues me dicen que no van remodelar cafetería.
- Las ayudas son para nosotros donde yo entiendo en cambio estructural sentirnos mejor. Es deprimente el centro médico de Mayagüez lo departamento salud mental tan deprimente y lo veo de esa manera. El gobierno debe tomar acción sobre la estructura.
- Tiene un personal y servicio excelente pero las facilidades no son las mejores.

4. Actividades y servicios

- Más terapeutas. Talleres sobre resolución.
- Me han tratado súper bien. Cuando no he podido asistir a los grupos siempre me han puesto al día sobre lo que no asistí. Tanto el psicólogo...
- Actividades de pintura, acuarela, acrílicas y cambas.
- Actividades de tipo atlético y
- Bueno. Que deben de dar más tiempo de terapia.
- Deberían ofrecernos más servicios como actividades que se lleven a cabo fuera del centro. Ejemplo; pasadías, etc.
- Deberían sacar a los clientes afuera de las facilidades a recrearse con más frecuencia.
- Pueden añadir actividades aeróbicas y yoga.
- Estoy satisfecha con el programa. Excelente, me gustaría se pudiera integrar más terapias de ejercicios, aeróbicos, excursiones a lugares de interés, curso de repostería o costura y me encantaría un curso de floristería. Ayuda en el empleo para pacientes.
- Me gustaría un taller para trabajar el aspecto de la timidez.
- Nos gustaría nos brinden más talleres y charlas a mis compañeros y próximos participantes.
- Me gusta más taller de padres.
- Sugiero organización de citas ejemplo si estoy el mismo día requerido en cita con psicólogo me den oportunidad a participar en otros talleres que sea esquematizado y directo en el horario.
- Que contestaran los teléfonos casi nunca los encuentro cuando yo llamo. No tengo queja de aquí.
- Pintura

- San Patricio ASSMCA excelente desde 1987. Se espera mucho en APS, sala de espera.
- Mejorar el área de terapia ocupacional y personal más adecuado con mejor trato hacia el paciente. Que no se crean mejor que los pacientes. La terapia recreacional es buena pero también pueden hacer giras a diferentes lugares como lo ofrecieron.
- Las visitas con la psicóloga deben ser más a menudo. En la terapia ocupacional necesitan más materiales. Lo que hay no es suficiente.
- Los talleres de recuperación me parecen excelentes. Pero quisiera que de camino a casa me llamaran. Me urge este servicio. Les voy a pedir una cita y no creo que se nieguen pues son diligentes. Yo camino largas distancias, pero vale la pena.
- Más actividades.
- No tenemos psiquiatras. Cuando retiraron ASSMCA y los pasaron a APS quitaron muchos servicios que ofrecían y eran importantes para la recuperación, dijeron que APS los iba a cubrir, pero solo dan servicio de psiquiatra.
- Me parece que deben mejorar la terapia ocupacional en cuestión a las actividades, deben proveer mejores materiales para las manualidades, tratar de hacer más excursiones a diferentes lugares y dar terapias a las familias para que entiendan nuestra condición.
- Me interesa que aquí donde vivo se den más actividades y tengan como entretenerme más.
- Mayores actividades de tipo atlético, como pista y campo.
- Me gustaría que tuviéramos más giras.
- Todo ha sido muy bueno y se debe tener más proyectos para seguir mejorando porque ha sido bueno en el trato, Todos los servicios son buenos.

5. Personal del Centro

- El personal ha sido muy excelente. ... por su manera de referirse a nosotros cuando nos dice sus títulos universitarios en una forma chocante y otros temas sobre su persona. Contento con recuperación.
- Favor de mantener limpieza cuando tengan trato con los pacientes. La dignidad del ser humano tiene que mucho con limpieza. Favor de no humillar al ser humano si su perspectiva de trato es humillante.
- Me siento a gusto con los grupos con mis terapeutas. Recomiendo que algunos profesionales muestren mayor interés y se preocuparan por su trabajo e integrarse a los grupos. No venir a trabajar porque si por un cheque. Que se involucren en una verdadera ayuda.
- Pues no me gusta cómo se portan y el lleva trabajando. Estamos con el propósito es para salir mejor no para empeorar todos somos iguales. El señor los bendiga.

6. Necesidades de Cubierta de Servicios

- Desde que ASSMCA privatizó los servicios con la aseguradora APS la calidad de mi vida y salud mental ha deteriorado. No guardan una relación entre ambas para ofrecer servicios de calidad al paciente. Los pacientes han emigrado por falta de servicios.
- Era paciente con plan privado. Lo perdí y adquirí la reforma. Antes me atendía con psiquiatría privado. Cuando tuve que recurrir a los servicios de ASSMCA, me preocupe debido a la mala información en la calle y percepción de los servicios de ASSMCA.
- Lo único que me atendía con APS un Dr. Rodríguez y luego sin consultarme me cambiaron con el Dr. Diaz. Estaba en un grupo de apoyo y dejé de venir, no sentía

estímulo. Yo asistía dos días a la semana en manejo y apoyo de la enfermedad y manualidades.

- Me gusta el programa. Solo que nos devuelvan los servicios de los psiquiatras y se vaya APS.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Según los hallazgos del MHSIP, en general los participantes se sienten satisfechos con los servicios que se ofrecen en los Centros de Recuperación. De igual forma se sienten satisfechos con la *participación en el desarrollo de su plan de recuperación*, que incluye el desarrollo de sus metas y la toma de decisiones relacionadas al proceso de recuperación. Además, percibieron que la calidad del servicio cumple con sus necesidades. Entre los comentarios positivos relacionados a la satisfacción general se encuentra “desde el momento en que llegue aquí en todas las áreas me he sentido muy bien no tengo nada en contra”.

Aunque relacionados al dominio percepción de participación en el tratamiento, no hubo comentarios de los participantes que pudieran categorizarse, en el cuestionario demostraron tener un nivel de percepción alto a la premisa “se sienten cómodos para hacer preguntas sobre su proceso de recuperación”.

Podemos mencionar uno de los comentarios que apoya la dimensión de calidad del servicio tal como “ha sido un éxito estar en este grupo de apoyo, nos orientan, educan, hay actividades dentro y fuera de centro siempre que amerite y el personal siempre está dispuesto a ayudarnos, son corteses y responsables, yo personalmente los recomiendo”.

Las áreas en las que los centros tienen oportunidades de mejorar son en la conectividad social que significa buscar alternativas para que el participante tenga la disponibilidad

de redes de apoyos sociales de familiares y amigos para la recuperación y en el acceso. Los participantes mencionaron que al estar los estacionamientos fuera de las facilidades los policías le dan infracciones o están a riesgo de hurtos. Además, mencionan que el estacionamiento es costoso en el Centro de Mayagüez. Otros comentarios relacionados al acceso fueron que tienen que caminar mucho, necesitan transportación porque no tienen la facilidad para llegar al centro o no tienen como llegar.

Para que el cliente perciba que puede realizar más cosas significativas, manejar las cosas cuando van mal y le incomoden menos los síntomas, el centro podría buscar alternativas para variar los talleres y las actividades. Los participantes mencionaron que necesitan talleres para continuar con su recuperación y actividades variadas como yoga, deportes, pintura, entre otras. Con relación a la dimensión de resultados el centro puede buscar alternativas para aumentar la percepción a sentirse mejor con otras personas, vivir en un ambiente estable y seguro, obtener educación o empleo y mejorar su salud en general como resultado de los servicios de recuperación.

REFERENCIAS

- Administración de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción. (2010, julio 15). Presentación Ley Pública 102-321 de julio 10 de 1992. Puerto Rico: ASSMCA.
- Campbell-Orde, T., Chamberlin, J., Carpenter, J., & Leff, H. S. (2005). *Measuring the Promise: Acompendium of Recovery Measures*. Cambridge: Human Services Research Institute.
- CMHS: Center for Mental Health Services. (2002). *Selecting process measures for quality improvement in mental healthcare*. The evaluation Center@HSRI.
- Corrigan, P., Salzer, M., Ralph, R., Sangster, Y., & Keck, L. (2004). Examining the Factor Structure of the Recovery Assessment Scale. *Schizophrenia Bulletin*, 1035-1041.
- Corrigan, P. (2012). *A toolkit for evaluating programs meant to erase the stigma of mental illness*. Illinois Institute of Technology.
- Corrigan, P. W., Gifford, D., Rashid, F., Leary, M., & Okeke, I. (1999). Recovery as a psychological construct. *Community Mental Health Journal*, 231-239.
- Fowler, F. (2002). *Survey research methods*. London: Sage Publications.
- McMillan, J. H., & Schumacher, S. (2008). *Investigación educativa 5 edición*. Madrid: Pearson Addison Wesley.
- NCY Health. (1 de enero de 2013). *Measuring Recovery: A toolkit for mental health services providers in New York City*. Recuperado el 26 de marzo de 2015, de New York: <http://www.nyc.gov/html/doh/downloads/pdf/mh/measuring-recovery-toolkit.pdf>
- Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2003). *Metodología de la investigación*. Distrito Federal de México: McGraw Hill.
- Substance Abuse and Mental Health Services Administration. (2011). *Consumer-Operated Services: Evaluating Your Program*. Rockville, MD, United States of America: HHS Publication No. SMA-11-4633.
- U.S. Department of Health and Human Services Health Resources and Services Administration. (2011). *Performance management and measurement*. HRSA.
- US Department of Health and Human Services. (2004). *The mental health statistics improvement program (MHSIP)-Quality report workgroup*. Cambridge: Human Services Research Institute.